

# Gewaltprävention und -konzepte in Verwaltungen

- Wie? Wer? Was?
- Gemeinsam sind wir Stark!

4. Sommerempfang der UK MV, Rostock

11. Juni 2025

Dirk Eßer, Unfallkasse NRW

# Das bin ich!

- Dipl.-Ing. (FH) **Dirk Eßer**
- Abteilungsleiter der Abt. Verwaltung  
Hauptabteilung Prävention der UK NRW
  - stellv. Hauptabteilungsleiter, HAL Prävention RD Rhl.
  - stellv. Leiter des Sachgebietes  
„Kreditinstitute, Spielstätte und Zahlstellen“ bei der DGUV
- Aufsichtsperson (gem. § 18 des SGB VII)
- Fachkraft für Arbeitssicherheit
- Ingenieur für Verfahrenstechnik
- Themenverantwortlich für das Thema „Gewaltprävention“
- Mitglied der Koordinierungsgruppe von **#sicherimDienst**



Schauen wir mal....

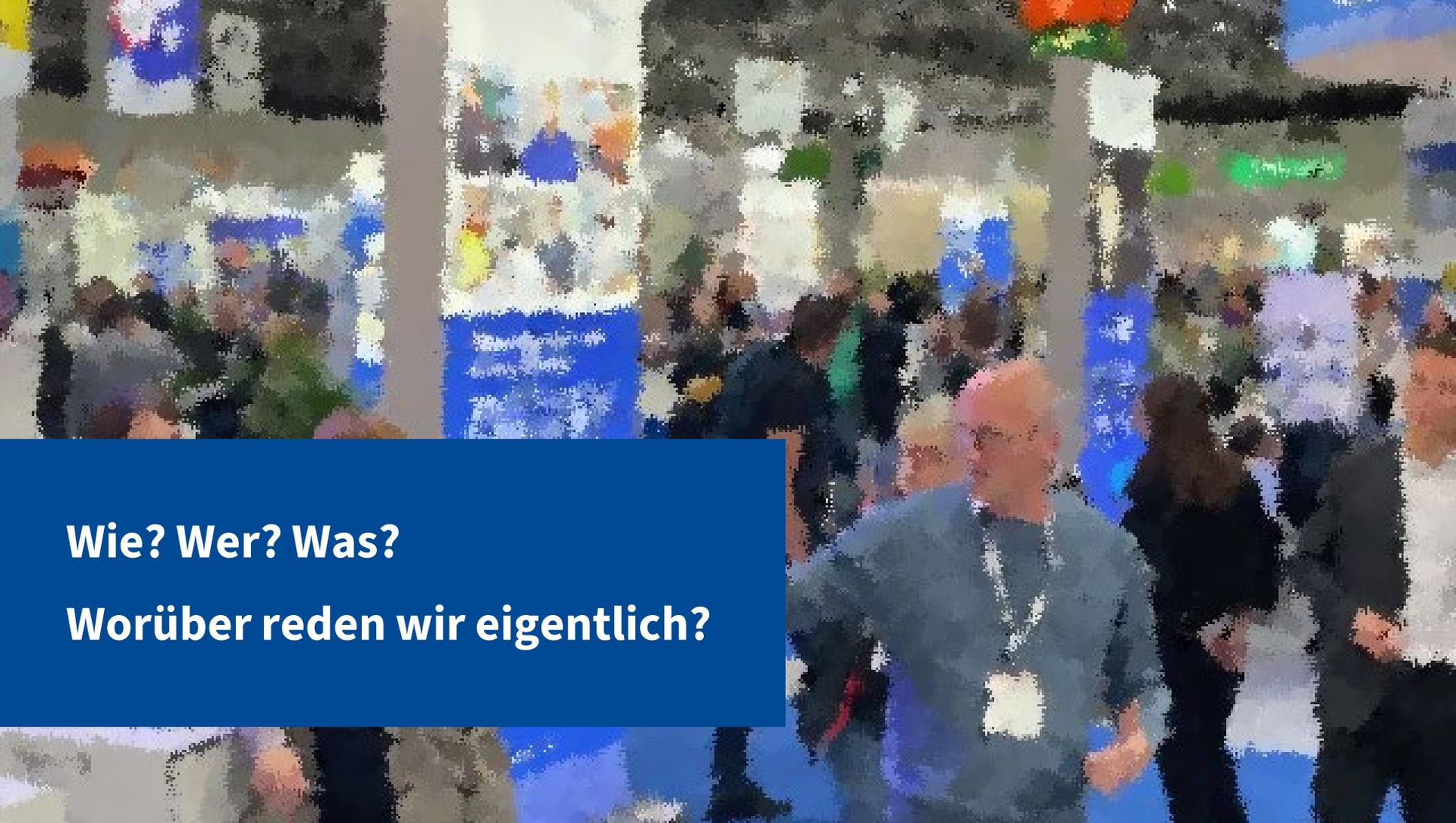
Wer von Ihnen hat selber Gewalt  
erlebt?

Schauen wir mal....

Stand das / standen die  
Gewalterlebnis(se) in einem  
privaten oder dienstlichen  
Zusammenhang?

Schauen wir mal....

Wer von Ihnen hat das Erlebnis  
bzw. die Erlebnisse dokumentiert?

A large, pixelated crowd of people is shown, likely at a public event or conference. The image is heavily stylized with a low-resolution, dithered appearance. In the foreground, a man with short reddish hair and glasses, wearing a dark blue sweater, is looking towards the camera. To his right, another person is partially visible, wearing a white shirt and a dark jacket. The background is filled with a dense crowd of people, many of whom are wearing blue lanyards or badges. A blue banner with white text is visible in the background, but the text is illegible due to the pixelation. A dark blue rectangular box is overlaid on the left side of the image, containing white text.

**Wie? Wer? Was?**

**Worüber reden wir eigentlich?**

# Gewalt – worüber reden wir eigentlich?

„**Gesetz über die Beseitigung von Gewalt und Belästigung in der Arbeitswelt** - Gesetz zu dem Übereinkommen Nr. 190 der Internationalen Arbeitsorganisation vom 21. Juni 2019 über die Beseitigung von Gewalt und Belästigung in der Arbeitswelt“, In Kraft getreten am 22. Mai 2023.

- Gefordert (vom Unternehmer/ Arbeitgeber):
  - präventive Maßnahmen
  - situative Maßnahmen
  - Nachsorgemaßnahmen

## ➤ **Definition von Gewalt:**

**Danach umfasst Gewalt eine Bandbreite von inakzeptablen Verhaltensweisen und Praktiken oder deren Androhung, durch die physische, psychische, sexuelle oder wirtschaftliche Schäden verursacht werden.**

0

normale bis konstruktive  
Gesprächsführung

Eigenverantwortung des  
Beschäftigten

Zufahrt abweisende Absprachen

zufahrtswidrige Beseitigung

Umgang mit Stress

professionelle Kommunikation

bei präventivem Kundenkontakt treffen

Sicherheitsbewusstsein schaffen

regelmäßige Unterweisung

Sachliche Erklärung, Standards der  
Arbeitsabfertigung

regelmäßige Kommunikationstraining

Umgang mit Stress, Zielsetzung  
kurz- und langfristige Strategien

Informationsvermittlung

„Arbeitsanforderungen“

„Strukturgespräche“

Seminare

Umgang mit Aggressionen

„Deeskalationstraining“

Zirkeln von persönlichen  
Erfahrungen, Störungen

Standards noch überstreifen

2006 „Wennsystem“ Absprechen

Sicherheitsdiagramm, Zugangskontrolle einrichten

Alarmsystem installieren

verbindliches/definiertes Ablauf bei Notruf

Rückgangs- und Fluchwege einzeichnen

Unfallanzeigen standardisieren

psychologische Erste Hilfe leisten, stellen, Opferschutz

1b) Notfallmanagement

Absprechen Intern und extern (Sitzplatz)

psychologische Notfallversorgung (mit Patienten)

Kraftentlastung

Unfallprotokolle erstellen

3

Einsatz von Waffen oder  
Werkzeugen

Sachverhaltklärung,  
befahrenabwehr, muss  
durch Polizei erfolgen

Eigenkennung beachten

medizinische und psychologische Notfallversorgung

Bombendrohung

# Wie? Wer? Was? „Das Aachener-Modell“

# Das „Aachener Modell“

... genau genommen ...

**„Das Aachener Modell“  
Reduzierung von Bedrohungen und  
Übergriffen an Arbeitsplätzen mit  
Publikumsverkehr**



# Das „Aachener Modell“

- Entstanden aus diversen Anfragen und Feststellungen bei Beratungen, Überwachungen und Qualifizierungen
- Unterschiedliche Arten von Bedrohungen und Übergriffen verlangten nach einem abgestuften Handeln
- Es entstand das „Aachener Modell“ als Eskalationsmodell
- Das Modell war ursprünglich für Verwaltungen gedacht, lässt sich aber auf quasi alle Betriebsarten übertragen
- Es bildet heute die Grundlage zur Gewaltprävention in vielen Betrieben

# Das „Aachener Modell“

## Gefährdungslagen/ -stufen

**3** Einsatz von Waffen und Werkzeugen  
Bombendrohung, Amoklauf, Geiselnahme, Überfall

**2** Körperliche Gewalt  
eindeutige Bedrohung Nötigung

**1** verbale Aggressionen  
unangepasstes Sozialverhalten, Sachbeschädigung

**0** normale bzw. kontroverse  
Gesprächssituation

# Das „Aachener Modell“

	Gefährdungslage	Verantwortung	Handlungsempfehlung	Voraussetzung
0	normale bis kontroverse Gesprächssituation	Eigenverantwortung des Beschäftigten	sichere Arbeitsumgebung	Grundsaterklärung gegen Gewalt
			gefahrenbewusste Absprachen	Gefahrenbewusstsein schaffen
			gefahrenbewusste Büroeinrichtung	regelmäßige Unterweisung
			Umgang mit Stress	Qualitätssicherung „Standards der Gesprächsführung“
1	verbal aggressiv	Intervention/ Konfliktlösung durch den Beschäftigten/ Unterstützung durch die Führungskraft	professionelle Kommunikation	regelmäßige Kommunikationstrainings
	Unangepasstes Sozialverhalten		bei problematischen Kunden Vorsorge treffen	Umgang mit Stress trainieren kurz- und langfristige Strategien
	Sachbeschädigung		Platzverweis/Hausverbot aussprechen	<b>Informationsveranstaltungen</b> „Selbsthilferechte“ „Straftatbestände“
			Strafanzeige nach Einzelfallentscheidung	<b>Seminare</b> „Umgang mit Aggressionen“ „Deeskalationstraining“ „Erkennen von psychischen Erkrankungen/Störungen“
2	Handgreiflichkeiten Körperliche Gewalt	Sicherheitsdienst/ alternativ Polizei	ggfs. Hilfe hinzuziehen	Standards nach Übergriffen
	Bedrohung/Notigung		Selbstbehauptung, Deeskalation, Körpersprache	ggfs. „Alarmsystem“/Absprachen
	Durchsetzung eines Platzverweises		Platzverweis/Hausverbot durchsetzen	Sicherheitsdienst/Zugangskontrolle einrichten
			Strafanzeige erfolgt grundsätzlich	Alarmsystem installieren
3	Einsatz von Waffen oder Werkzeugen	Sachverhaltsklärung/ Gefahrenabwehr muss durch Polizei erfolgen	ggf. festhalten bis zum Eintreffen der Polizei	verbindlich festgelegter Ablauf bei Notruf
	Bombendrohung, Amoklauf		Unfallanzeige	Rettungs- und Fluchtwege einrichten
	Geiselnahme Überfall		evtl. medizinische und psychologische „Erste Hilfe“	Unfallanzeigen standardisieren
			Beschäftigte lageangepasst informieren	psychologische Erste Hilfe sicher, stellen Opferschutz
		Sicherheitsdienst trifft nur „Erste Maßnahmen“	sofort Polizei „110“	Informationsmanagement
			Eigensicherung beachten!	Absprachen intern und extern (Polizei)
			medizinische und psychologische Notfallversorgung	psychologische Notfallversorgung (mit externen Kräften) einrichten
			grundsätzlich Unfallanzeige	Notfallpläne erstellen Rettungskräfte schulen
				Alarmierungsmöglichkeit zur Polizei

# Das „Aachener Modell“

Ein grundlegender Baustein des „Aachener Modells“ ist die sogenannte **Grundsatzerklärung gegen Gewalt**.

**Sie wirkt sowohl nach außen als auch nach innen!**

## Grundsatzerklärung gegen Gewalt am Arbeitsplatz

Unser Unternehmen \_\_\_\_\_ ist ein gewaltfreier Ort. Wir, die Geschäftsführung und alle Beschäftigten, weigern sich, Gewalt am Arbeitsplatz zu tolerieren.

Deshalb unternehmen wir gemeinsam alle geeigneten Maßnahmen, um das Auftreten von Gewaltvorfällen und Gefährdungen von Mitarbeitern, Kunden und allen anderen Personen in unserem Verantwortungsbereich zu vermeiden.

In unseren Räumlichkeiten gilt daher:

### **Null Toleranz bei Gewalt**

Zum Schutz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter akzeptieren wir keinesfalls

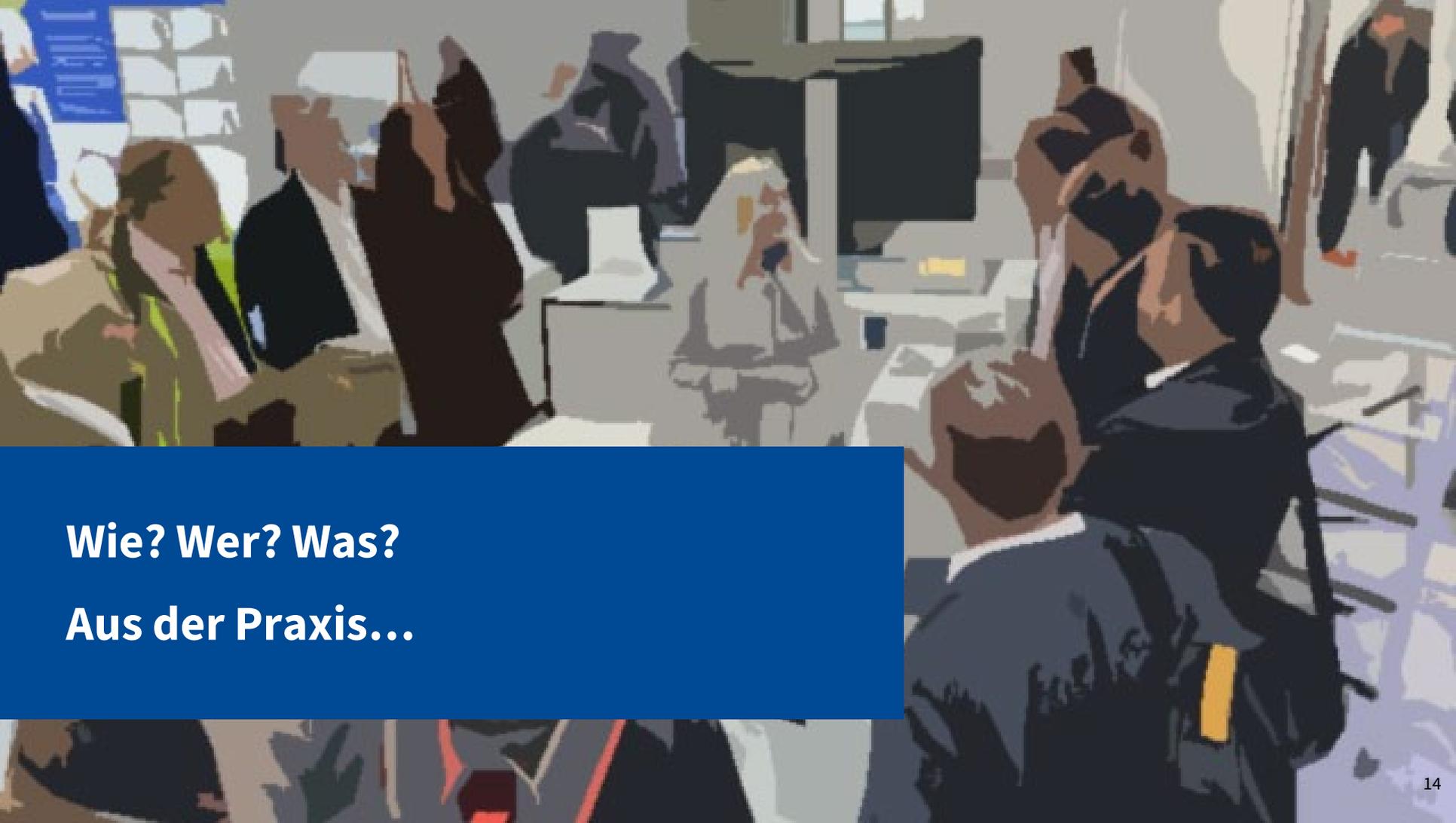
- Jede Form körperlicher Gewalt
- Sachbeschädigungen
- Bedrohungen
- Mitbringen oder Zeigen von Waffen jeglicher Art
- Ausdruck von Gewaltfantasien
- Sexuelle Übergriffe oder verbale Belästigungen
- Stalking
- Mobbing

Werden durch diese Handlungen Straftaten verwirklicht, verpflichtet sich die Geschäftsführung zu einer konsequenten Ahndung. Opfer von Gewalt am Arbeitsplatz erfahren eine professionelle Nachsorge.

Die Geschäftsführung und die Vorgesetzten sind für die Umsetzung der Grundsatzerklärung gegen Gewalt am Arbeitsplatz verantwortlich. Die Mitwirkung der Beschäftigten soll bestärkt und gefördert werden.

---

Ort, Datum, Unterschriften Geschäftsführung und Personalvertretung



**Wie? Wer? Was?**  
**Aus der Praxis...**

# Aus der Praxis...

Beispiel: „Sicherheitskonzept der Stadt Aachen“



[https://www.aachen.de/images/archiv\\_pressemitteilungen\\_2018/stadt\\_ac\\_din\\_a4\\_broschuere\\_gewaltpraevention\\_final\\_web.pdf](https://www.aachen.de/images/archiv_pressemitteilungen_2018/stadt_ac_din_a4_broschuere_gewaltpraevention_final_web.pdf)

# Aus der Praxis...

**Beispiel:** „Blauer Brief“, Stadt Wuppertal



# Aus der Praxis...

**Beispiel:** Gewaltmeldebogen der Stadtparkasse Wuppertal

The image shows two overlapping forms for reporting violence. The top form is titled "Gewalt - Schmeldebogen" and includes a date field "Datum: 20.06.2010". The forms contain various fields for reporting details, including names, addresses, and contact information. The text is partially obscured by the overlapping nature of the forms.

# Aus der Praxis...

## Beispiel:



Quelle: [www.sicherimdienst.nrw](http://www.sicherimdienst.nrw)



Quelle: WAZ

# Aus der Praxis...



Quelle: [www.sicherimdienst.nrw](http://www.sicherimdienst.nrw)

**Beispiel:**  
Gewaltschutztrainings im  
Krankenhaus Leverkusen

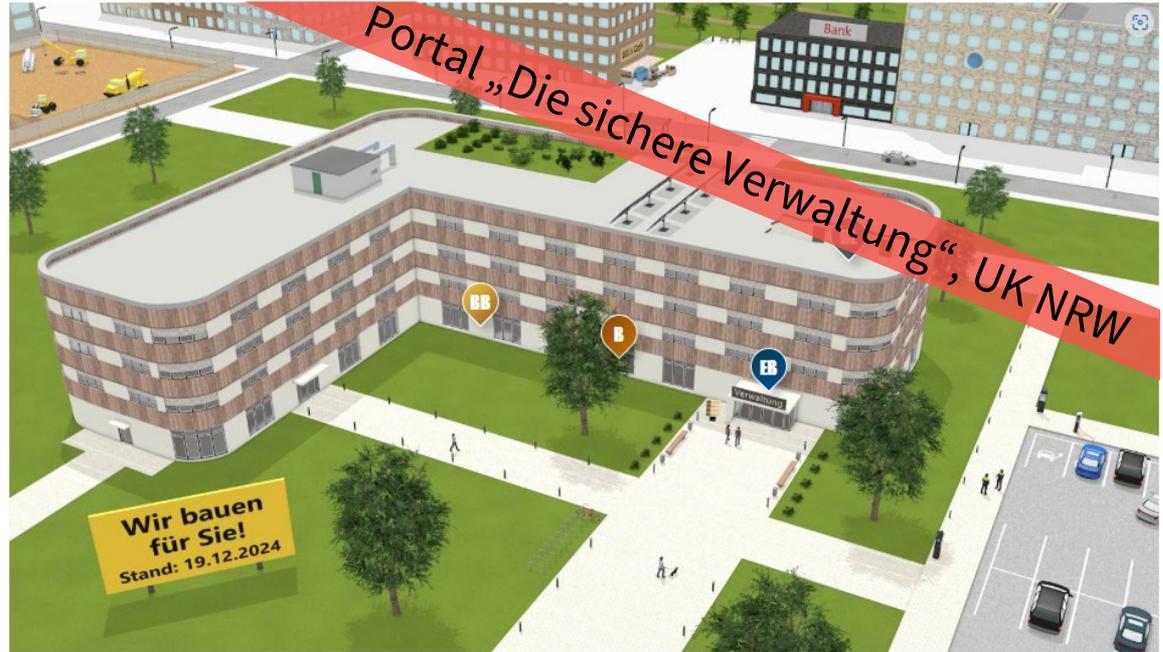


Quelle: Krankenhaus Leverkusen

# Aus der Praxis...

## Beispiel:

Internetportal  
„Die sichere Verwaltung“,  
UK NRW



Quelle: UK NRW, [www.sichere-verwaltung.de](http://www.sichere-verwaltung.de)

A stylized logo composed of several geometric shapes. On the left, there are two green shapes: a square and a curved shape. To their right is a red shape that resembles a stylized animal head or a shield. Below these are smaller red and green shapes, including a red flower-like shape and a red arrow-like shape pointing right.

**Gemeinsam sind wir stark!**

**#Sicherer *im Dienst***

# Gemeinsam sind wir Stark!

## NRW-Initiative „Mehr Schutz und Sicherheit von Beschäftigten im öffentlichen Dienst“

Knapp eine Million Beschäftigte im öffentlichen Dienst in Nordrhein-Westfalen



Ziele

- Bewusstsein schaffen
- Schutz und Handlungssicherheit erhöhen
- Gewaltschutz etablieren

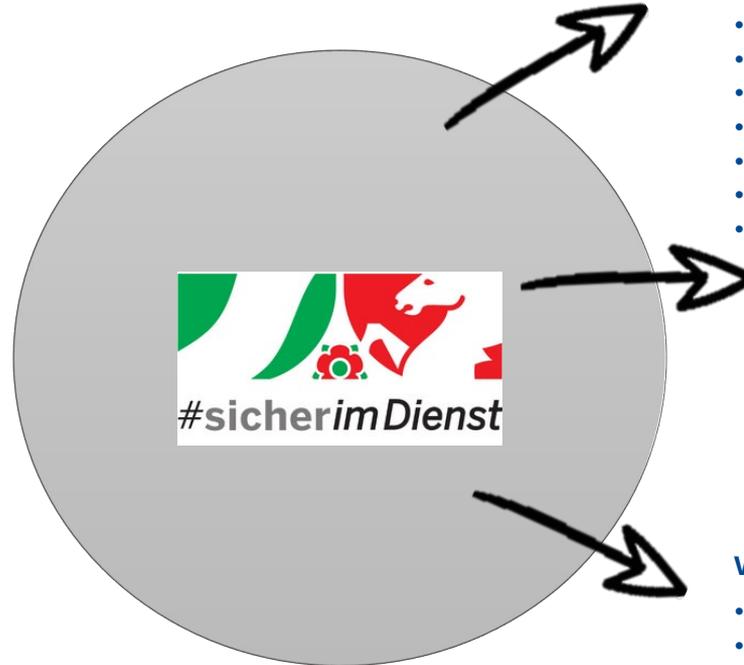
Umsetzung

- Behördliche Gewaltschutzmaßnahmen
- Bereichsübergreifender Austausch
- Beratung und Unterstützung durch Sicherheitspartner
- Örtliche/ regionale Kooperationen

# Netzwerk #sicherimDienst

## Nutzen:

- Austausch und Vernetzung zum Thema „Gewalt am Arbeitsplatz“
- Bekanntmachen von Praxisbeispielen
- Einstellen und Abrufen von Informationen und Dokumenten über geschützte Kommunikationsplattform „NRW-Connect-Extern“
- Bearbeitung fachlicher Bedarfe



## Verschiedene Arbeitgeber:

- Städte, Kommunen, Gemeinden
- Öffentliche Einrichtungen, Landesverwaltung
- Behörden, Organisationen
- Verbände, Gewerkschaften
- Versicherungsträger
- Wissenschaftliches Personal
- ...

## Verschiedene Tätigkeitsbereiche:

- Innendienst mit Publikumsverkehr
- Operativ- und Einsatzkräfte
- Dienstleistende
- Mandats- und besondere Amtsträger
- Lehr- und pädagogische Fachkräfte

## Verschiedene Ebenen:

- Beschäftigte
- Führungspersonal
- Zusatzqualifikationen
- ...

# Gemeinsam sind wir Stark

## Organisationsstruktur von #sicherimDienst



**Netzwerk #sicherimDienst:** Über 2.400 Personen aus rund 850 Verbänden, Einrichtungen, Organisationen und Behörden



**Koordinierungsgruppe:** Nebenamtliche Mitarbeit, inhaltliche Ausrichtung, Planung, Beratung  
**Leitung:** Andre Niewöhner



**Vertreter\*Innen der Ressorts**  
der Landesregierung



**Stabsstelle der Koordinierungsgruppe:** Hauptamtliche Unterstützung zur Umsetzung der Ziele (Leitungsstab PP Münster)

# Gemeinsam sind wir stark

## Präventionsnetzwerk #sicherimDienst



Beitrittsveranstaltungen



Kooperationen



Erfolgreiche  
Konzepte / Initiativen  
einbinden



Handreichungen  
„Taschenkarten“



Präventions-  
materialien



Themen-/ Netzwerktag

# Gemeinsam sind wir stark

## Präventionsnetzwerk #sicherimDienst



### Info-Veranstaltungen (hybrid)



#sicherimDienst

### FRAG DOCH MAL DAS NETZWERK...

Moderiertes Online-Meeting des  
Präventionsnetzwerks #sicherimDienst -  
Niedrigschwellig, Erfahren, Hilfreich.

Sie wünschen sich einen aktiven Austausch mit Mitgliedern  
aus dem Netzwerk? Sie möchten ihr Praxisbeispiel teilen?  
Sie haben Fragen zum Gewaltschutz oder möchten sich  
beraten? Dann sind Sie hier genau richtig!

**Onlinemeeting**  
Jeden letzten Donnerstag im Monat.  
Start am **27. März 2025** von 15 - 14 Uhr

**Teilnahme unter:**  
<https://url.nrw/netzwerktausch>

**Kostenfreie  
Teilnahme**

Mehr Infos unter: [kontakt.sicherimdienst.nrw](https://kontakt.sicherimdienst.nrw)  
WhatsApp, facebook, Instagram, & LinkedIn: [sicherimdienst](https://www.instagram.com/sicherimdienst)

### Regelmäßiger Austausch (online)

### „Sichere Sprechstunde“ (Landtag NRW)

# Gemeinsam sind wir stark!

## Kontaktmöglichkeit

Stabsstelle der Koordinierungsgruppe Präventionsnetzwerk #sicherimDienst

c/o Polizeipräsidium Münster

Friesenring 43

48147 Münster

Telefon 0251 275 1125

E-Mail [kontakt@sicherimdienst.nrw](mailto:kontakt@sicherimdienst.nrw)



[@sicherimdienst](https://www.instagram.com/sicherimdienst)



[www.sicherimdienst.nrw](http://www.sicherimdienst.nrw)



[#sicherimDienst](https://www.linkedin.com/company/sicherimdienst)



[@sicherimDienst](https://twitter.com/sicherimDienst)

„Jeder Angriff auf Beschäftigte im  
Öffentlichen Dienst, ist ein Angriff auf die  
Demokratie.“

**Herbert Reul, Innenminister des Landes NRW**

**Fragen? Gerne!**

**Lassen Sie uns den Weg gemeinsam gehen!**